



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente

Convocatoria 2014

Nº de proyecto: 40

Título del proyecto: VETERINARIA ES CALIDAD

Nombre del responsable del proyecto: A. SONIA OLMEDA GARCÍA

Centro: FACULTAD DE VETERINARIA

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto (Máximo 2 folios):

DIFUNDIR Y DIVULGAR LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LA FACULTAD DE VETERINARIA, mediante la visibilización e información sobre los sistemas de Garantía de Calidad haciendo uso, para ello, de todas las herramientas a nuestro alcance, desde los tradicionales carteles a los últimos sistemas tutoriales en red o apps.

FOMENTAR LA COLABORACIÓN Y APRENDIZAJE CONJUNTO EN MATERIA DE INNOVACIÓN DOCENTE Y CALIDAD, mediante la organización de las Jornadas UCM-INNOVET.

CREACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS accesibles y de simple utilización que mejoren aspectos de los sistemas de Garantía de la Calidad en la Facultad, facilitando tanto las apps o software como fomentando su utilización en un dispositivo electrónico habilitado a tal fin.

EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE CADA ACCIÓN mediante el tratamiento estadístico de los datos de utilización, uso y resultados de cada herramienta.

2. Objetivos alcanzados (Máximo 2 folios)

DIFUNDIR Y DIVULGAR LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LA FACULTAD DE VETERINARIA,

En una Universidad tan grande y antigua como la UCM donde las dinámicas de funcionamiento llevan décadas implantadas, la Cultura de la Calidad no ha sido entendida y acogida por una parte del colectivo universitario, que ve en ella una imposición, moda o, cuanto menos, la ruptura de una dinámica existente. Romper esta inercia depende de que todo el colectivo reconozca la necesidad y utilidad de estos métodos que permiten seguir avanzando adaptándose a una sociedad en continua evolución. Nuestro objetivo era que la comunidad universitaria del centro fuera consciente de la existencia de un sistema de calidad que era, en gran parte, responsable de las mejoras de las que todos disfrutamos.



Para ello, en primer lugar se creó la marca “Veterinaria es Calidad” en un logo impreso en todas las actuaciones de mejora en las que estaba implicado el Sistema de Calidad del Centro. Así mismo, se creó en la web de la Facultad un acceso con dicho logo.

El SIGC de las Titulaciones y el Centro habían identificado problemas con la ocupación de aulas y la puntualidad. La carga docente de la Facultad obliga a un aprovechamiento máximo de los espacios disponibles y el diseño de un calendario de ocupación *on line* ha sido una herramienta fundamental que ha permitido que todos los colectivos, alumnos, pas, y docentes tengan una información puntualmente actualizada de la disponibilidad u ocupación de los mismos. Sin embargo, y aunque todos los pabellones disponen de un ordenador en conserjería donde es posible consultar la ocupación, se vio la necesidad de una información y un acceso más directo. Así, mediante este proyecto se desarrolló una aplicación informática que permite, mediante códigos QR instalados en las puertas, acceder con el teléfono móvil al calendario *on line* actualizado de las actividades de todos los espacios comunes de la Facultad. En el mismo sentido se desarrolló una App de acceso directo a la web de la Facultad adaptada al teléfono móvil (MobApp Creator) desgraciadamente el coste de mantenimiento de la aplicación, y el limitado presupuesto disponible, imposibilitaron su puesta en marcha.

Por otra parte, y aunque por Junta de Facultad se acordara que las actividades docentes debían tener 50 minutos de duración, comenzando 10 más tarde de la hora en punto, no siempre se respetaba el horario lo que dificultaba el normal desarrollo de la actividad docente. Recordatorios de esta norma, tanto en forma de cartelería, como en salvapantallas en las aulas o en las pantallas de información del centro han ayudado a mejorar este aspecto. En todos los casos, el logo de “Veterinaria es calidad” recordaba y familiarizaba al colectivo con esta actividad (anexo I).

Otro de los puntos menos favorables en los informes de evaluación de las Memorias de Seguimiento de los títulos, tanto por parte de la UCM como de la Comunidad de Madrid, fue el escaso índice de participación de los distintos colectivos en las encuestas de satisfacción. Se imprimieron trípticos explicativos (anexo II) que se dispusieron en los lugares más accesibles para alumnos, profesorado y PAS, como son el hall de entrada principal, biblioteca, aularios. Dicha información se colgó también en las mismas fechas en las pantallas informativas de todos los pabellones.

Finalmente, otro de los aspectos a mejorar en el Centro es la utilización del buzón de quejas y sugerencias. Siendo un centro relativamente pequeño, todos los colectivos están acostumbrados a tratar directamente con los responsables de los problemas o deficiencias observadas o las posibles mejoras, sin hacer uso del buzón habilitado en la web. Sin embargo, no queda constancia de las actuaciones personales lo que hace muy difícil llevar un registro de acciones y mejoras. Se ha procurado informar a todos los colectivos de la utilidad del sistema mediante una aplicación desarrollada en POWTOON que mediante un vídeo tutorial que se proyecta en las pantallas informativas de la Facultad.

FOMENTAR LA COLABORACIÓN Y APRENDIZAJE CONJUNTO EN MATERIA DE INNOVACIÓN DOCENTE Y CALIDAD, mediante la organización de las Jornadas UCM-INNOVET

Las [I Jornadas Nacionales de Innovación Educativa en Veterinaria](#) que organizó nuestra Facultad en febrero de 2014, permitieron obtener interesantes conclusiones y, conscientes de su utilidad, se logró el compromiso de su institucionalización y organización bianual entre las Facultades de Veterinaria. Con el fin de dar una continuidad anual a esa iniciativa en el proyecto original propusimos la organización de una Jornada en el Centro para la difusión de los proyectos de innovación educativa que se habían desarrollado en la Facultad en 2014. Sin embargo, y comoquiera que una de las conclusiones de [I INNOVET](#) fue crear una plataforma para la difusión de la innovación docente en veterinaria, consideramos que sería mucho más útil y accesible que los docentes dispusieran de un espacio en la web de la Facultad ([Veterinaria es calidad](#)) donde, en forma de enlace, vídeo, presentación o texto dieran información sobre los resultados de sus iniciativas.

CREACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS

App Códigos QR Calendario de ocupación de espacios en todas las aulas

Powtoon Tutorial utilización Buzón de Quejas y Sugerencias

MobApp Creator para facilitar el acceso a la información de Facultad (no en uso)

EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE CADA ACCIÓN

- Los Códigos QR son ya herramientas de uso general entre el alumnado y profesorado par consultar los horarios de las aulas
- Los carteles sobre puntualidad han dado su fruto, por cuanto, desde que se dispusieron en todos los espacios docentes no han vuelto a recibirse quejas en este sentido.
- La eficacia de los trípticos para promover la participación de los alumnos en las encuestas de seguimiento ha tenido un relativo éxito, con un incremento en el grado en Veterinaria de 15 a 46 alumnos y de 42 a 59 profesores, en 2012-13 y 2013-14, respectivamente.
- El sistema directo de queja, sin hacer uso del buzón, es una técnica tan extendida y eficaz en nuestro centro que será difícil romper con esa dinámica.
- El acceso en la web a Calidad deberá evaluarse a largo plazo.

3. Metodología empleada en el proyecto (Máximo 1 folio)

Las actividades relacionadas con la difusión de la cultura de la calidad se llevaron a cabo en todos los soportes publicitarios a nuestro alcance, desde la impresión de trípticos y carteles a las campañas de difusión dentro de las aulas mediante los salvapantallas y fondos de escritorio de sus medios audiovisuales a la utilización de los monitores informativos de la Facultad de Veterinaria, además, lógicamente de la web institucional de la Facultad y las redes sociales. En este sentido se han aplicado programas de diseño gráfico (Photoshop principalmente) y servidores remotos con software Brightsign y BrightAuthor y hfs.new.

Un cuidado diseño gráfico ha estado presente en todas las actividades del PIMCD, pero en lo que se refiere a diseño de herramientas se ha recurrido, además, tanto a MobApp Creator y a programas de generación de códigos QR como QRafter. Adicionalmente, tanto la creación de calendarios de ocupación de espacios y formularios de solicitud de los mismos, se ha llevado a cabo con tecnología Google, al igual que ocurre con los buzones de quejas y sugerencias, las encuestas de satisfacción y todas aquellas actividades que han requerido bien inscripción previa, bien retorno de valoración y nivel de satisfacción de los participantes.

Respecto a la organización de innovet, la metodología aplicada es la propia de un congreso basado tanto en comunicaciones orales como pósteres, unida a una fuerte presencia tanto en internet como en las redes sociales.

4. Recursos humanos (Máximo 1 folio)

- Pedro Luis Lorenzo González Decano
- Ángel Sainz Rodríguez Vicedecano de Estudiantes y Relaciones Internacionales
- Gustavo Ramón Domínguez Bernal Vicedecano de Investigación, Transferencia y Biblioteca
- Ángeles Sonia Olmeda García Vicedecana de Coordinación y Calidad de la Docencia
- María Isabel Cambero Rodríguez Vicedecana de Coordinación de Ciencia y Tecnología de los Alimentos
- Manuela Fernández Álvarez Vicedecana de Postgrado y Ordenación Académica
- María Dolores de San Andrés Larrea Secretaria de la Facultad
- María de los Ángeles Pérez Cabal Vicesecretaria de Facultad y Coordinadora del Campus Virtual
- Bartolomé Ruiz Herrera Gerente de Facultad
- Andrés Barrero Rodríguez Jefe del Negociado de Coordinación y Apoyo a la Gerencia

5. Desarrollo de las actividades (Máximo 3 folios)

Diseño:

En las reuniones semanales del equipo se analizó y programó la conveniencia de cada una de las iniciativas. Cada vicedecano abordó los aspectos relativos a Calidad tanto para el desarrollo de herramientas como para su difusión:

- Dr. Manuela Fernández. Aspectos de la Calidad en Posgrado

- Dr. Angel Sainz. Aspectos de la Calidad relacionados con el alumnado y relaciones internacionales
- Dr. Gustavo Domínguez. Aspectos de Calidad en investigación
- Dras. Isabel Cambero y Sonia Olmeda. Aspectos relacionados con coordinación docente en grado

Desarrollo de las aplicaciones:

- Dra. María de los Angeles Pérez Cabal
- D. Andrés Barredo Rodríguez

Ambos aplicaron sus conocimientos informáticos al desarrollo de las herramientas que permitieran dar forma a las ideas planteadas. Además, por su labor como responsables de la página web y del campus virtual, la difusión de contenidos se realizó de forma ágil y operativa.

Logística:

- Dra. María Dolores San Andrés Larrea
- D. Bartolomé Ruiz Herrera

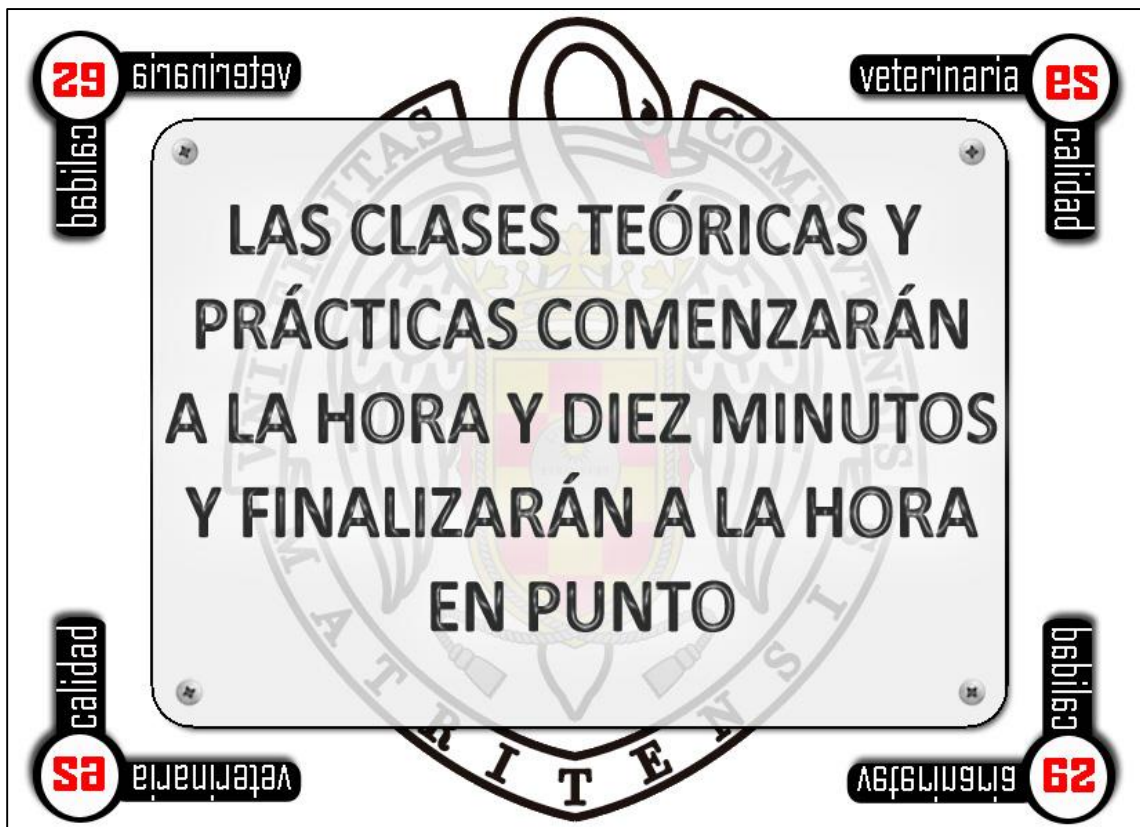
La secretaria académica y el Gerente del Centro dieron soporte logístico a cada una de las actuaciones.

Supervisión general:

- Dr. Pedro Lorenzo González
- Dra. A. Sonia Olmeda

6. Anexos

ANEXO I. Cartel informativo horario docente



**ANEXO II. Folletos informativos sobre las Encuestas de Satisfacción
Alumnos y Profesorado**

 	    	 Encuestas de satisfacción de los Títulos de Grado y Máster <i>¿Quieres ayudar a mejorar tu Universidad? Accede a la plataforma verifica y cumplimenta tu encuesta:</i>  http://calidad.ucm.es/verifica/encuestas/ 
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DIRIGIDAS A ESTUDIANTES Y PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Encuestas de satisfacción de los Títulos de Grado y Máster
*¿Quieres ayudar a mejorar tu Universidad?
Accede a la plataforma verifica y cumplimenta tu encuesta:* →
<http://calidad.ucm.es/verifica/encuestas/>





HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE



ANEXO III. Ejemplo de Códigos QR dispuestos en todos los espacios docentes y comunes de la Facultad

